

Informace o ochraně dat pro zákazníky, dodavatele a obchodní partnery

Stav: září 2024

Skupina Endress+Hauser (dále jen „Endress+Hauser“, „my“ nebo „nás“) přikládá velký význam ochraně osobních údajů zejména zákazníků (včetně potenciálních zákazníků), dodavatelů a obchodních partnerů (dále společně jen jako "kontaktní osoby"). Pomocí následujících informací o ochraně údajů vás informujeme o druhu a rozsahu zpracování vašich osobních údajů, účelech a právních základech, zpřístupnění třetím stranám a lhůtách pro výmaz, jakož i o vašich právech jako subjektu údajů.

Informace o ochraně dat platí pro všechny přidružené společnosti Endress+Hauser. Uplatňují se navíc k obecnému prohlášení o ochraně údajů, které je přístupné pod záložkou „Ochrana údajů“ ve spodní části www.endress.com nebo příslušné webové stránky dané země, a v případě konfliktu mají přednost. Použitelnost dalších upozornění na ochranu údajů pro konkrétní okolnosti zůstává vyhrazena.

A. Obecná ustanovení

1 Odpovědnost

Podrobnosti o odpovědné společnosti Endress+Hauser v každém případě a další informace o odpovědném dozorovém úřadu naleznete na našich webových stránkách.

Interního pověřence pro ochranu osobních údajů nebo, je-li k dispozici, pověřence pro ochranu osobních údajů příslušné společnosti můžete kontaktovat poštou na adrese uvedené na webových stránkách s dodatkem „pověřenec pro ochranu osobních údajů“ nebo na uvedenou e-mailovou adresu.

2 Kategorie subjektů údajů, zpracovávaná data a zdroje dat

Mezi kategorie zpracovávaných subjektů údajů patří:

- Zaměstnanci
- Zaměstnanci sesterských společností
- Zákazníci, dodavatelé, obchodní partneři
- konzultanti
- Externí poskytovatelé služeb
- Personál daňových a auditorských služeb
- Pověřenec pro ochranu osobních údajů, bezpečnostní úředník
- Zástupci úřadů, institucí sociálního pojištění

Mezi kategorie zpracovávaných osobních údajů patří:

- Kmenová data (např. jméno a příjmení, adresa, funkce, oddělení);
- Kontaktní údaje (např. telefonní číslo, e-mailová adresa);
- Nezbytné údaje pro zpracování a vyřízení dotazu (vč. žádostí o podporu), včetně údajů o bonitě, je-li to relevantní;
- Smluvní údaje, zejména v souvislosti s dodavatelskými smlouvami, smlouvami o poskytování služeb atd.;
- CRM data, zejména historie zákazníků, statistiky zákazníků;
- Reklamní a prodejní údaje a další údaje ze srovnatelných kategorií;
- Spokojenost zákazníků průzkumy ;
- Data včetně audio a/nebo video dat, nahrávek a přepisů účastníků audio nebo video konferencí, to zahrnuje informace o komunikaci, jako je čas a doba používání, identifikátory zdroje a cíle, telefonní čísla z/do, stav dokončení, místo, IP adresa a množství využití.
- Komunikační obsah, to zahrnuje například hlasové zprávy, zprávy a nahrávky hovorů zaznamenané prostřednictvím našich služeb.
- Seznamy kontaktů a adresář.
- Může být požadováno vaše povolení k přístupu ke kameře, mikrofonu a fotografiím, k uskutečňování a přijímání hlasových a videohovorů a zpráv a k posílání fotografií ostatním.
- informace o zeměpisné poloze. Pokud je vaše mobilní zařízení vybaveno GPS, pak je vaše mobilní zařízení schopno určit svou přesnou zeměpisnou polohu.
- Účast na dalších školeních, zákaznických akcích, kurzech a certifikacích

Zpracováváme osobní údaje, které jsme získali z obchodních vztahů nebo dotazů. Tyto údaje získáváme zpravidla přímo od smluvního partnera nebo poptávající osoby. Osobní údaje však mohou pocházet i z veřejných zdrojů (např. obchodní rejstřík), pokud je zpracování těchto údajů povoleno. Údaje nám také mohly být legitimně předány jinými společnostmi, jako jsou přidružené společnosti. V závislosti na individuálním případě uchováváme také naše vlastní informace o těchto datech (např. v rámci probíhajícího obchodního vztahu).

3 Účel zpracování, právní základ

A. Za plnění smluvních závazků

Osobní údaje zpracováváme především za účelem plnění smluvních povinností a poskytování souvisejících služeb nebo v rámci příslušného zahájení smlouvy (např. jednání o smlouvě (i prostřednictvím audio a videokonferencí), příprava nabídek apod.). Dále zpracováváme vaše údaje při zpracování poskytovaných služeb, zejména fakturace, správa pohledávek, upominání a vymáhání pohledávek.

Zpracování údajů slouží zejména k následujícím účelům:

- Smlouva zahájení , naplnění a provedení
- Komunikace s našimi kontakty o produktech, službách a akcích
- Podpora, zejména odpovídání na dotazy našich kontaktních osob
- Plánování, realizace a řízení obchodních vztahů s našimi kontakty

b. Chránit oprávněné zájmy v rámci vyvažování zájmů

V nezbytném rozsahu zpracováváme vaše údaje nad rámec samotného plnění smlouvy za účelem ochrany oprávněných zájmů nás nebo třetích osob, a to:

- Přímý marketing pro stávající zákazníky, pokud jste nevznesli námitky proti použití vašich údajů
- Průzkumy spokojenosti zákazníků pro stávající zákazníky za účelem zajištění kvality, pokud nemáte námitky proti jejich použití.
- Řešení právních sporů, vymáhání stávajících smluv a uplatňování, uplatňování a obhajoba právních nároků
- Zajištění pro důkazní účely a auditní archivaci korespondence, zejména emailu
- Zpracování dat pro zabezpečení, zajištění kvality a optimalizaci procesů : pro účely bezpečnosti (dat) (např. pro účely odhalování trestných činů nebo zneužití), pro sestavování statistik a pro zajištění kvality, optimalizaci procesů a zabezpečení plánování. Pro toto zpracování existuje oprávněný zájem ze strany správce údajů s ohledem na zajištění hladkého průběhu a také na neustálé zlepšování příslušných produktů a služeb. Dle názoru správce neexistuje žádný převážně oprávněný zájem subjektů údajů, neboť intenzita zpracování je udržována na co nejvyšší úrovni, např. používáním pseudonymů.
- Udržování a ochrana bezpečnosti našich systémů a IT provozu Společnosti
- Bezpečnostní opatření budovy a zařízení (např. kontrola přístupu nebo video dohled)
- Výměna kontrolních a plánovacích dat, controllingu a treasury s přidruženými společnostmi Endress+Hauser
- Kontrola kreditu

C. Na základě vašeho souhlasu

Pokud jste nám v jednotlivých případech udělili souhlas se zpracováním osobních údajů pro konkrétní účely (např. filmové a fotografické záznamy, odběr newsletteru, záznam nebo přenos audio či videokonferencí), je zákonnost tohoto zpracování založena na vašem souhlasu. Udělený souhlas lze kdykoli odvolat.

d. Kvůli zákonným požadavkům nebo ve veřejném zájmu

Kromě toho se na nás vztahují různé právní závazky vyplývající z národních zákonů, mezinárodních úmluv atd. (např. srovnání s protiteroristickými seznamy, zákon o praní špinavých peněz). Účely zpracování zahrnují mimo jiné ověření totožnosti, plnění kontrolních a oznamovacích povinností podle daňového a sociálního práva, předcházení podvodům a praní špinavých peněz, jakož i hodnocení a řízení rizik ve skupině Endress+Hauser.

4 Kdo získá moje data?

V rámci odpovědné společnosti Endress+Hauser je přístup k vašim údajům umožněn těm oddělením, která je potřebují ke splnění našich smluvních a zákonných povinností nebo k ochraně oprávněných zájmů. Kromě toho mohou údaje pro tyto účely přijímat poskytovatelé služeb, zástupci nebo úřady námi zaměstnané.

Údaje o vás můžeme zpřístupnit pouze tehdy, pokud to vyžaduje nebo povoluje zákon, pokud jste s tím souhlasili, nebo pokud jsme pověřili zpracovatele, aby stejnou měrou zaručovali dodržování důvěrnosti a požadavků platných předpisů o ochraně údajů.

Za těchto podmínek mohou následující příjemci přijímat data podle jména

- Přidružené společnosti Endress+Hauser, zejména o pro zpracování zákaznických objednávek o pokud pro nás jedná jako zpracovatelé,
 - v rámci vzájemného přenosu dat a výměny elektronických zpráv a využívání služeb výměny dat a spolupráce
 - pro výměnu údajů o řízení a plánování (finančních a kontrolních údajů) mezi přidruženými společnostmi, pokud je to nezbytné pro ochranu našich oprávněných zájmů
 - Kontaktní osoba v rámci výměny údajů ze společných školení, akcí, webinářů za účelem prodeje, podpory a marketingu
- Zejména procesory mrak poskytovatelé
- Subdodavatelé pro realizaci zakázek, zejména doprava a logistika
- Kontaktní osoba v rámci obchodní korespondence a dokumentace k objednávce
- Poskytovatelé finančních služeb, banky a pojišťovny
- Externí poradci (např. právníci, daňoví poradci a auditoři)
- Externí poskytovatelé služeb (např. pro vzdálenou údržbu IT systémů, hodnocení úvěruschopnosti, likvidaci dat, vymáhání pohledávek, zpracování plateb, telefonování)
- Pojištění
- Veřejné orgány pro plnění zákonem stanovených oznamovacích povinností (např. finanční úřady, instituce sociálního pojištění, orgány činné v trestním řízení, dozorové orgány).

- Orgány veřejné moci pro plnění zákonem stanovených oznamovacích povinností např. finanční úřady, příslušné orgány v řízení A1

5 Budou údaje předány do třetí země?

Data jsou do zahraničí přenášena pouze v rámci platných předpisů o ochraně dat. Zejména pokud je to nezbytné pro realizaci vašich objednávek, vyžaduje to zákon (např. oznamovací povinnost podle daňových zákonů), udělili jste nám svůj souhlas nebo v rámci pověřeného zpracování údajů. Dále předáváme údaje přidruženým společnostem za účelem ochrany oprávněných zájmů. V případě předávání osobních údajů do třetích zemí zajišťujeme odpovídající úroveň ochrany údajů.

Při poskytování služeb a vysílání zaměstnanců (postup A1) se může stát, že předáme osobní údaje o našich zákaznících a/nebo klientech nebo místě výkonu práce příslušným orgánům v souladu se zákonnými oznamovacími povinnostmi.

V rámci obecného nařízení EU o ochraně osobních údajů (**GDPR**) platí také:

Předávání údajů do zemí mimo EU nebo EHP (tzv. třetí země) probíhá pouze v rámci platných předpisů o ochraně údajů. V případě předání osobních údajů do třetích zemí zajišťujeme odpovídající úroveň ochrany údajů, např. prostřednictvím zvláštních záruk, jako je úředně uznané stanovení úrovně ochrany údajů odpovídající EU (např. pro Švýcarsko) nebo dodržování s uznávanými zvláštními smluvními závazky (tzv. „standardní smluvní doložky EU“).

6 Jak dlouho budou moje data uložena?

Vaše osobní údaje zpracováváme a uchováváme tak dlouho, dokud je to nezbytné pro plnění našich smluvních a zákonných povinností. Vaše osobní údaje vymažeme, jakmile již nejsou potřebné pro výše uvedené účely. V této souvislosti mohou být osobní údaje uchovávány po dobu, po kterou lze uplatnit nároky vůči přidruženým společnostem Endress+Hauser (zákonně promlčecí lhůty). Vaše osobní údaje také uchováváme, pokud k tomu máme zákonnou povinnost. Odpovídající povinnosti prokázat a uchovávat údaje vyplývají z obchodních, daňových předpisů a předpisů o sociálním zabezpečení. Dále uchováváme obchodně relevantní dokumenty a e-maily za účelem právně bezpečné archivace pro daňové účely a dokumentaci pro obranu proti neoprávněným nárokům a vymáhání nároků .

7 Povinnost poskytnout údaje

Vaše osobní údaje zpracováváme, pokud je to nezbytné pro plnění našich smluvních a zákonných povinností a také pro ochranu našich oprávněných zájmů nebo pokud jste nám k tomu dali souhlas. V souvislosti s plněním nebo zahájením smlouvy musíte poskytnout ty osobní údaje, které jsou nezbytné pro plnění smlouvy nebo plnění předmluvních opatření a souvisejících povinností. Dále musíte

poskytnout ty osobní údaje, které jsme ze zákona povinni shromažďovat. Bez poskytnutí těchto údajů s vámi nebudeme moci uzavřít nebo splnit smlouvu.

V případech shromažďování údajů na základě souhlasu je poskytnutí údajů z vaší strany dobrovolné a není povinné.

8 Probíhá automatizované rozhodování (včetně profilování)?

částečně automaticky s cílem vyhodnotit určité osobní aspekty (Profilování) . Pro filing používáme například v následujících případech:

- Vzhledem k zákonným požadavkům jsme povinni kontrolovat protiteroristické seznamy.
- Abychom vás mohli o produktech cíleně informovat a poradit, využíváme hodnotící nástroje. Ty umožňují komunikaci a reklamu na základě potřeb (segmentaci zákazníků). Další informace k tomu naleznete v prohlášení o ochraně údajů na našich webových stránkách.

B. Zvláštní ustanovení

9 Vonage

(1) Používáme komunikační řešení a služby poskytované společností Vonage Holdings Corp., včetně jejích přidružených společností („Vonage“), 101 Crawfords Corner Road, Suite 2416 Holmdel, NJ 07733 USA. Vonage nabízí kompletní a plně nakonfigurované řešení sjednocené komunikace pro poskytování end-to-end komunikace prostřednictvím hlasu, videa, textu, mobilních aplikací a nástrojů pro spolupráci.

(2) Kategorie zpracovávaných osobních údajů a subjekty údajů jsou popsány v části A.2.

(3) Organizátor setkání Endress+Hauser si může vybrat, kdo má přístup k záznamu a přepisu setkání Vonage. Buď všichni s odkazem na schůzku, pouze organizátor a spoluorganizátoři nebo konkrétní lidé kromě organizátora(ů).

(4) Právním základem pro výše uvedené zpracování údajů je plnění smlouvy. Odpovědný subjekt Endress+Hauser využívající Vonage zpracovává Obsah jako správce údajů pro plnění smlouvy se svými obchodními partnery (v EU čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR). Pokud zpracování není nezbytné pro plnění smlouvy, je právním základem váš souhlas (čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR).

(5) Kontaktní centrum Vonage uchovává osobní údaje služeb Vonage CC, jako jsou nahrávky hovorů, v datových centrech AWS . Ty jsou rozděleny do tří regionů: region EMEA (lokality datových center AWS jsou Londýn a Frankfurt), region USA (lokality datových center AWS jsou Virginie, Kalifornie a Oregon) a region APAC (lokality datových center AWS jsou Sydney a Singapur).

(6) Se společností Vonage jsme uzavřeli písemnou smlouvu o zpracování údajů (DPA), která obsahuje povinnosti týkající se ochrany údajů a zabezpečení údajů, jakož i technická a organizační bezpečnostní

opatření vhodná pro činnosti zpracování a v souladu s GDPR, včetně standardních smluvních doložek (SCC).

(7) Další informace naleznete v Zásadách ochrany osobních údajů Vonage:

<https://www.vonage.com/legal/privacy-policy/>

10 MS týmy

(1) Používáme Microsoft Teams Basic a Microsoft Teams Premium, pokud není dále společně uvedeno jinak společně „Microsoft Teams“ nebo „Týmy“.

(2) Služby Microsoft Teams poskytuje společnost Microsoft Ireland Operations, Ltd se sídlem v Irsku (One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521).

(3) Kategorie zpracovávaných osobních údajů a subjekty údajů jsou popsány v části A.2.

(4) Teams Premium je nabídka, která staví na aktuálním řešení Teams Basic a nabízí další funkce, díky nimž jsou schůzky Teams obzvláště personalizované, inteligentní a bezpečné. Microsoft Teams Premium nabízí funkce, jako jsou živé překlady a rekapitulace, které jsou založeny na technologii AI. „Intelligent Recap“ funguje jako virtuální asistent, který si dělá poznámky. Doplnuje vaše poznámky ze schůzek pomocí umělé inteligence k interpretaci zápisů z jednání. Prémiová verze Teams využívá pokročilé schopnosti umělé inteligence k poskytování živých titulků v reálném čase během online schůzek. Tyto titulky jsou přeloženy do 40 různých jazyků.

(5) Odpovědný subjekt Endress+Hauser využívající Teams zpracovává obsah jako správce údajů pro plnění smlouvy se svými obchodními partnery (v EU čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR). Pokud zpracování není nezbytné pro plnění smluvního právního základu, je oprávněným zájmem společnosti Endress+Hauser a jejích obchodních partnerů dokumentovat a podporovat procesy a úkoly (v EU čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR). Pokud jsou schůzky zaznamenány a/nebo přepsány, právním základem pro výše uvedené zpracování údajů je váš souhlas v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. 1 lit. a) GDPR.

(6) Data MS Teams zpracovává společnost Microsoft jako zpracovatel podle příslušné DPA (Data Processing Agreement) s Endress+Hauser InfoServe GmbH & Co. KG jako smluvním partnerem jednajícím jako dílčí zpracovatel skupiny Endress+Hauser.

(7) Další informace o tom, jak Microsoft Teams Premium zpracovává ochranu osobních údajů, naleznete v zásadách ochrany osobních údajů společnosti Microsoft:

<https://privacy.microsoft.com/en-us/privacystatement>

C. Vaše práva jako subjektu údajů

11 Jaká mám práva na ochranu údajů?

V rozsahu, v jakém zpracování vašich osobních údajů správcem spadá pod obecné nařízení EU o ochraně osobních údajů (**GDPR**), máte následující práva, jinak platí místní právní ustanovení vztahující se na zpracování správcem .

Práva podle Čl. 15 násl. DSGVO

Subjekt údajů má právo získat od správce potvrzení, zda jsou zpracovávány osobní údaje, které se ho týkají. Pokud tomu tak je, má právo být informován o těchto osobních údajích definovaných v čl. 15 GDPR.

Za určitých zákonných podmínek máte právo na opravu podle čl. 16 GDPR, právo na omezení zpracování dle čl. 18 GDPR a právo na výmaz („právo být zapomenut“) podle čl. 17 GDPR. Kromě toho máte právo na to, aby vámi poskytnuté údaje byly ve strukturovaném, běžném a strojově čitelném formátu („právo na přenositelnost údajů“) v souladu s čl. 20 DSGVO za předpokladu, že zpracování je prováděno automatizovaným postupem a je založeno na souhlasu v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. 1 lit. a) nebo čl. 9 odst. 1 písm. 2 lit. a) nebo na smlouvu v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. 1 lit. b) DSGVO.

Odvolání souhlasu podle čl. 7 (3) DSGVO

Pokud je zpracování založeno na souhlasu, můžete svůj souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoli odvolat. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování prováděného na základě souhlasu až do odvolání.

Právo na odvolání podle čl. 77 DSGVO

Máte možnost obrátit se se stížností na odpovědnou společnost nebo dozorový úřad pro ochranu osobních údajů. Informace o společnosti odpovědné za zpracování vašich údajů a případně o pověřenci pro ochranu údajů a také o příslušném dozorovém úřadu naleznete na webových stránkách Endress+Hauser.

Právo na námitku podle čl. 21 DSGVO

Individuální právo vznést námitku: Máte právo kdykoli vznést námitku z důvodů týkajících se vaší konkrétní situace proti zpracování vašich osobních údajů prováděnému na základě čl. 6, odst. 1 lit. f) DSGVO (zpracování údajů na základě rovnováhy zájmů); to platí i pro profilování založené na tomto ustanovení ve smyslu čl. 4 odst. 1 písm. 4 DSGVO, kde je to vhodné.

Pokud vznesete námitku, nebudeme již vaše osobní údaje zpracovávat, pokud neprokážeme závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad vašimi zájmy, právy a svobodami, nebo pokud se jedná o zpracování pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.

Právo vznést námitku proti zpracování údajů pro reklamní účely: V jednotlivých případech zpracováváme vaše osobní údaje za účelem přímé reklamy. Máte právo kdykoli vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které se vás týkají, pro účely takové reklamy; to platí i pro profilování, pokud souvisí s takovou přímou reklamou. Pokud vznesete námitku proti zpracování pro účely přímého marketingu, nebudeme již vaše osobní údaje pro tyto účely zpracovávat. Námitku lze uplatnit bez formalit u úřadu uvedeného v bodě 1.